



RAPORT

**privind rezultatele sondajului de opinie
aferent funcționării sistemului de petiționare
în cadrul Serviciului Fiscal de Stat**

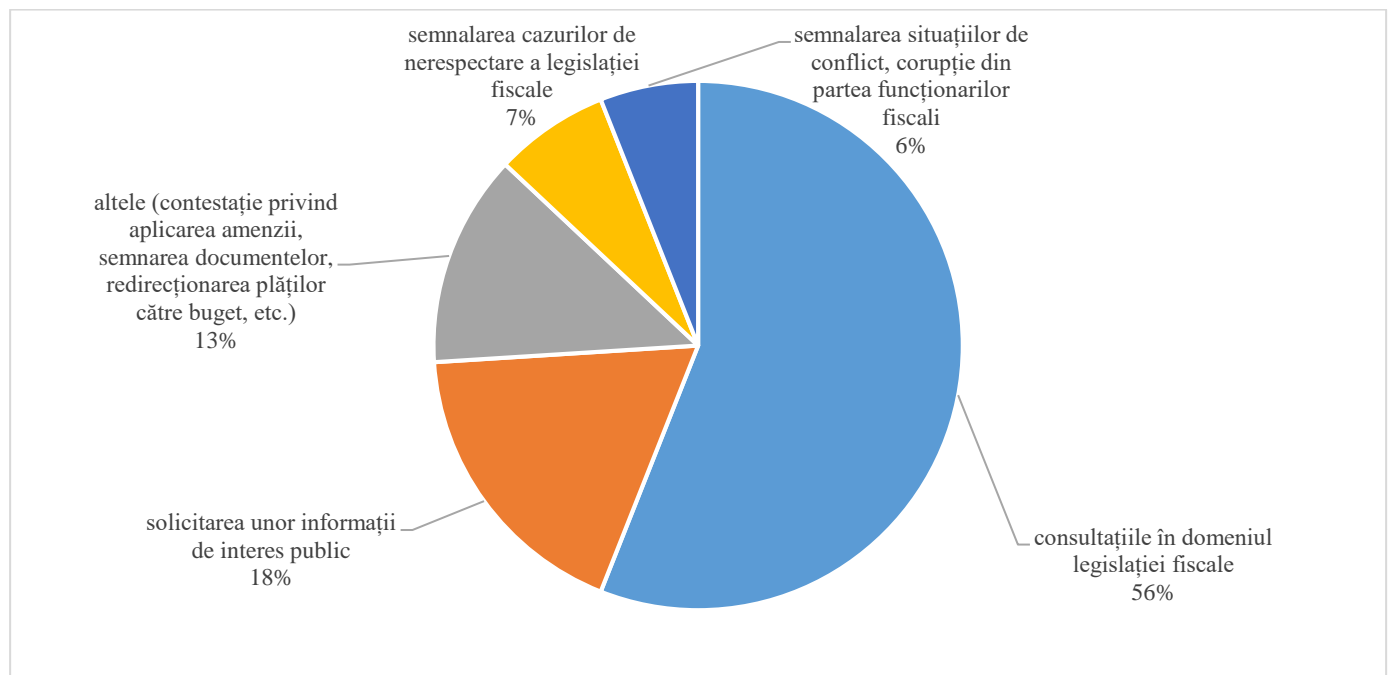
Raport privind rezultatele Sondajului de opinie cu privire la funcționarea sistemului de petiționare în cadrul SFS

În perioada 01 noiembrie – 01 decembrie 2021, de către Serviciul Fiscal de Stat a fost rulat sondajul de opinie cu privire la funcționarea sistemului de petiționare în cadrul SFS, fiind obținute 286 de răspunsuri de la contribuabili.

Din numărul total de respondenți, circa 81% sunt persoane juridice, iar restul persoane fizice – cetățeni. Dintre aceștia, iar 24% au menționat că au depus vreodată petiții în adresa Serviciului Fiscal de Stat.

Din numărul total al respondenților care s-au adresat Serviciului Fiscal de Stat, 66% au făcut-o sub formă de cerere, iar a doua modalitate ca pondere o constituie solicitările de informație la care au recurs 18 la sută dintre contribuabili. Alte forme menționate de respondenți se referă la demersuri și sesizări.

Referitor la motivul depunerii petiției în adresa SFS, 56% din respondenți au menționat consultațiile în domeniul legislației fiscale, 13% - solicitarea unor informații de interes public, 7% - semnalarea cazurilor de nerespectare a legislației fiscale, 6% - semnalarea situațiilor de conflict, corupție din partea funcționarilor fiscali. Circa 18% din respondenți au indicat alte motive, precum: contestație privind aplicarea amenzii, semnarea documentelor, redirectionarea plăților către buget, etc.



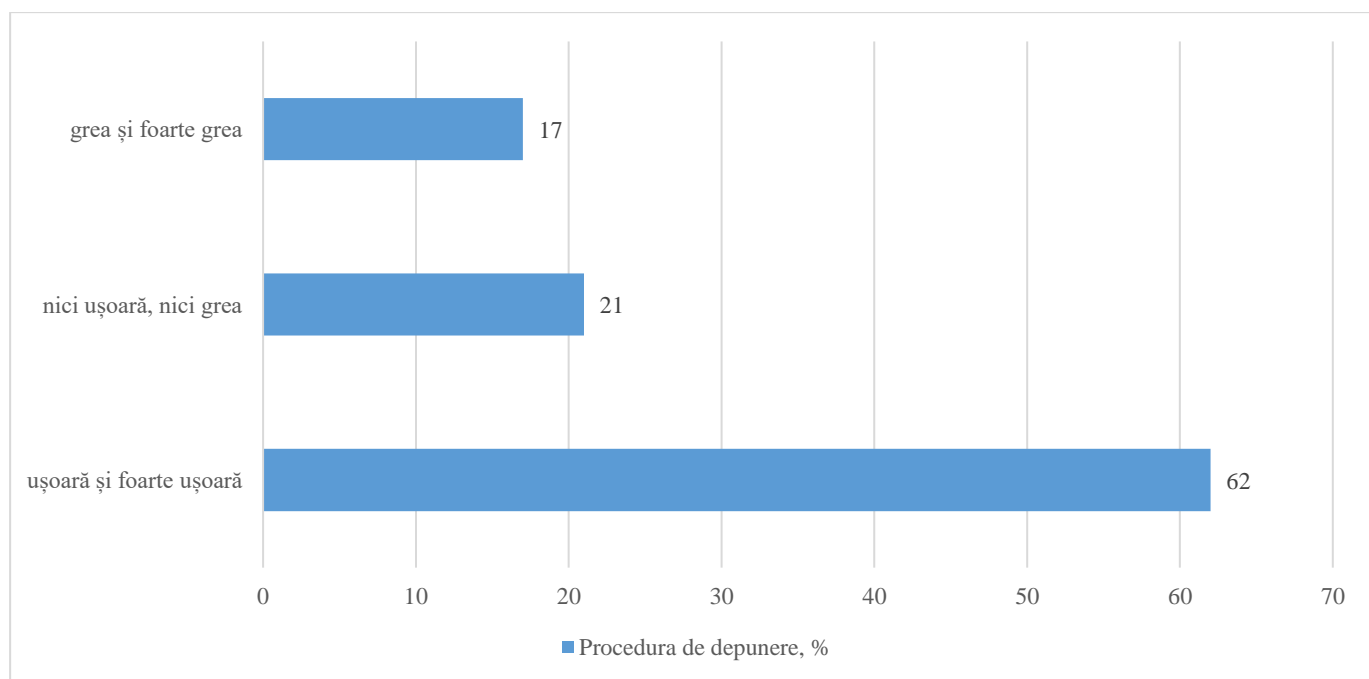
Totodată, 70% dintre respondenți au menționat că sunt la curent că pe pagina www.sfs.md există compartimentul pentru depunerea online a petițiilor, în timp ce 30% nu cunoșteau despre existența acestei oportunități.

Referitor la modul de depunere, circa 35% din respondenți au optat pentru poșta electronică, 22% - prin intermediul unui apel telefonic, 15% - pe suport de hârtie la sediul autorității, 13%

- în cadrul audienței, câte 8% - pe suport de hârtie prin poștă sau prin intermediul compartimentului Petiție on-line de pe pagina www.sfs.md.

Coeficientul	Modul de depunere
35%	poșta electronică
22%	apel telefonic
15%	suport de hârtie la sediul autorității
13%	în cadrul audienței
8%	suport de hârtie prin poștă sau prin intermediul compartimentului Petiție on-line de pe pagina www.sfs.md

Totodată, circa 62 la sută din respondenți au caracterizat procedura de depunere a unei petiții în adresa SFS drept ușoară și foarte ușoară, 21% - nici ușoară, nici grea, în timp ce aproximativ 17% consideră procedura respectivă grea și foarte grea.



De asemenea, 53 la sută din persoanele care au depus petiții în adresa SFS au menționat faptul că au recepționat răspuns în termenul legal (30/15 zile), 37% - în termen rezonabil, în timp ce 10% au menționat despre depășirea termenului legal.

În partea ce ține de deficiențele identificate în cadrul sistemului de petiționare din cadrul SFS, respondenții au menționat faptul că unele răspunsuri sunt prea generaliste, soluționarea tardivă a solicitărilor și pregătirea profesională precară a unor funcționari fiscali. În acest sens, s-a propus acceptarea petițiilor anonime și elaborarea răspunsurilor într-un limbaj accesibil tuturor.